

BAB III

PENYAJIAN DATA

Penyajian data berikut ini berdasarkan hasil penelitian penulis yang di laksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data tentang efektivitas penggunaan website dalam menunjang kinerja internal Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Provinsi Riau. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan sesuai dengan apa yang telah penulis uraikan sebelumnya pada bab pendahuluan yaitu dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Wawancara dilaksanakan dengan cara komunikasi langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini, wawancara dilakukan pada beberapa pegawai Humas dan informasi yaitu Kepala Subbag Humas dan informasi, Staff Teknik Informatika, Staff Pengolahan Data, dan Staff Humas.

Observasi yang penulis lakukan adalah dengan mengamati secara langsung content (isi) yang di muat dalam website, serta mengamati majalah-majalah dan newsletter yang di gunakan humas di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau sebagai media humas sebelum memiliki website.

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengambilan data yang penulis gunakan sebagai data pelengkap yang di ambil dari dokumen-dokumen dari humas, yang dapat menambah keakuratan data yang di peroleh dari hasil wawancara dan observasi.

A. EFEKTIVITAS PENGGUNAAN WEBSITE DI PUBLIC INTERNAL.

a. Adanya fasilitas hubungan karyawan dengan karyawan di dalam media website.

Di dalam penggunaan website di publik internal ada fasilitas yang diberikan oleh Humas Kementerian Agama Provinsi Riau berupa surat menyurat melalui E-mail seperti yang di ungkapkan :

Di dalam website Kementerian Agama Provinsi Riau ini sebenarnya sudah memiliki fasilitas yang di butuhkan oleh public internal yang menghubungkan antar karyawan/pegawai melalui fasilitas E-mail dengan fasilitas seperti itu maka memudahkan para pegawai yang ada di daerah-daerah mengirimkan surat-menyurat dan pemberitahuna informasi penting sebab dengan adanya fasilitas yang sekarang sudah cukup memadai informasi yang di butuhkan masyarakat. (Wawancara dengan Novam Scorpiontren, 14 April 2014).

Untuk kegiatan kanwil bila ada undangan-undangan dapat melalui web ini, dalam menyampaikan informasi hanya dengan memposting kedalam website, kemudian bila membuat laporan berita tahunan cukup dengan membuka website ini tidak perlu lagi membuka arsip-arsip lama, selain itu juga dapat menimbulkan kesan citra yang

baik terhadap masyarakat melalui media website ini. (Wawancara dengan Mansyur, 21 April 2014).

Dengan menggunakan media website ini informasi dapat cepat sampai kepada publik sehingga hubungan antar pegawai internal akan membentuk citra yang positif di mata publik, adapun kecepatan dalam menyebarkan informasi sebelum dan penggunaan website di Kementerian Agama Provinsi Riau seperti :

Informasi sangat lambat, wartawan seandainya sendiri atau lebih semena-mena misalnya langsung menghadap ke kepala kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, informasi dapat berhari-hari agar sampai pada publik di karenakan kakanwil tidak ada di tempat, Wartawan selalu di bawa dalam kegiatan-kegiatan humas yang berfungsi untuk memantau. (wawancara dengan Novam Scorpiontren, 14 April 2014).

Dahulu penyebaran informasi ini kan melalui kemenag-kemenag melalui surat kabar, majalah, radio, melalui pertemuan-pertemuan dengan kanwil yang ada di kabupaten dan di lanjutkan KUA kemudian ke masjid-masjid. (Wawancara dengan Mansyur, 21 April 2014).

Sedangkan kecepatan dalam menyebarkan informasi setelah Kementerian Agama Provinsi Riau Memiliki web yaitu :

Bila wartawan ingin mencari info hanya dengan membuka website sehingga info yang di cari di dapatkan dengan cepat, di dalam website sendiri sudah di tampilkan press releases patokan untuk wartawan untuk membuat berita tentang kementerian agama provinsi riau sehingga lebih cepat dan wartawan tidak perlu datang ke kantor kementerian ini. . (Wawancara dengan Novam Scorpiontren, 14 April 2014).

Kalau sekarang yang dulu masih tetap dijalankan dan di tambah dengan media web ini, misalnya berita sekarang terjadi di saat itu pula publik dapat mengetahui akan tetapi pegawai Kementerian Agama belum menguasai teknologi seperti ini jadi banyak dari mereka yang tidak mengetahui. (Wawancara dengan Mansyur, 21 April 2014).

Gambar II

link terkait atau e-mail dalam media website



Dengan adanya fasilitas link yang ada di media website seperti gambar II maka memudahkan pegawai humas dalam menjalin hubungan komunikasi dengan baik dan juga dengan adanya laman E-mail memudahkan publik internal humas dalam mengirimkan kritik dan saran guna untuk menjadikan kinerja pegawai humas menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya. (Observasi, 14 April 2014).

b. Sistem management yang sifatnya terbuka

Untuk menjaga hubungan Humas di public internal ini dengan adanya sistem management yang sifatnya terbuka dengan menggunakan media website ini sehingga informasi menjadi transparan dan tidak ada yang di tutupi selain itu juga media website ini juga sangat membantu praktisi humas dalam menyelesaikan tugas-tugasnya terutama dalam hal menyebarkan informasi dan juga menghemat anggaran biaya Karena sebelum Kementerian Agama Provinsi Riau ini memiliki website tugas-tugas praktisi humas di lakukan secara manual seperti untuk surat-menyurat atau pun menerbitkan majalah dan *newsletter* membutuhkan biaya yang sangat besar dan mahal, baik biaya untuk produksi maupun biaya untuk membayar jasa sehingga hal ini sangat tidak efektif dari segi waktu juga sangat tidak efisien dari segi biaya sehingga dalam sistem management yang sifatnya terbuka di public internal humas tidak efektif. (Observasi, 14 April 2014)

Dengan adanya keberadaan web yang di miliki Kementerian Agama Provinsi Riau sebagai media atau alat sarana penyebar informasi bagian dari management yang sifatnya terbuka bagi publik internal humas, dan juga banyak berperan dalam memberi kemudahan-kemudahan terutama dalam memberi kemudahan dalam menunjang kinerja Humas internal seperti:

- a. Lebih mudah dalam memberikan informasi kepada public secara cepat, tepat, dan hemat.
- b. lebih mudah dalam memiliki hubungan baik terhadap public terutama wartawan.

c. Meringankan tugas humas sebagai juru bicara kanwil kemenag Provinsi Riau

d. Dengan adanya website kemenag riau dapat menampilkan citra kemenag riau secara baik kepada pbublik karena itu adalah hal yang paling penting dalam suatu instansi.

e. Memelihara komunikasi dua arah (*two ways Communications*) agar tetap berlangsung baik.

d. Memudahkan kinerja humas dalam mengirim *press realese* kepada public pers melalui *e-mail*. (Wawancara Dengan Osti Sirait, 14 April 2014).

Kemudahan yang diberikan web site ini seperti Untuk kegiatan kantor wilayah kementerian agama provinsi riau bila ada undangan-undangan dapat melalui web ini, dalam menyampaikan informasi hanya dengan memposting kedalam website, kemudian bila membuat laporan berita tahunan cukup dengan membuka website ini tidak perlu lagi membuka arsip-arsip lama, selain itu juga dapat menimbulkan kesan citra yang baik terhadap masyarakat melalui media website ini. (Wawancara dengan Mansyur, 21 April 2014).

c. Mendapat dukungan kualitas pada sumber daya manusia.

Agar penggunaan website di publik internal barjalan dengan baik maka di perlukan adanya dukungan kualitas pada sumber daya manusia tersebut, Adapun peran Humas dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam bidang kehumasan :

Sumber daya manusia yang di mililki masih sangat kurang sekali, karena dari segi pendidikan masih banyak yang tidak pada tempatnya atau bukan basiknya seperti masih banyak yang sarjana Agama di bandingkan dengan sarjana yang lebih umum, karena kementerian agama ini baru menerima sarjana umum pada tahun 2009 sehingga dalam penglohan web ini tidak

kepada pada bidangnya. Adapun peran humas dalam meningkatkan Sumber daya Manusia pelayanan public yang berkualitas seperti dengan mengadakan kegiatan-kegiatan pembinaan, workshop, rapat, breaving dan koordinasi stiap hari, adapun beasiswa yang ingin melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. (Wawancara Dengan Novam Scorpiontren, 14 April 2014).

Dengan mengadakan pembinaan-pembinaan dengan cara turun kedaerah-daerah menyampaikan informasi-informasi tentang program kehumasan kementerian Agama, selain itu juga dengan mengadakan sosialisasi-sosialisasi terhadap pegawai humas yang ada di kanwil kemenag provinsi riau maupun yang ada daerah-saerah kabupaten/kota. (Wawancara dengan Zakir, 23 April 2014).

Humas mengirim staf humas ini untuk mengikuti pelatihan ke tingkat nasional, untuk meningkatkan kualitas SDM, pelatihan-pelatihan tentang kehumasan atau keprotokolan, agar menjadi humas yang handal sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik. Terhadap publik. (Wawancara dengan Syariato, 24 April 2014).

B. EFEKTIVITAS PENGGUNAAN WEBSITE DI PUBLIC EKSTERNAL

a. Memberikan Informasi tentang Instansi yang disediakan oleh Humas.

Adapun informasi yang di muat dalam media website mengenai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yaitu

1. Berita kegiatan-kegiatan humas.
2. Galeri foto-foto kegiatan kemenag.
3. Informasi penting yaitu informasi yang bersifat urgen yang harus di ketahui oleh masyarakat luas dan public internal kemenag secara khusus.

4. Banner isinya tentang informasi khusus yaitu informasi lebih terarah atau di spesifikasikan.
5. Data Agama .dan keagamaan
6. Data pegawai kementerian Agama Provinsi Riau.
7. Data peraturan UUD dari Presiden dan Menteri Agama,
8. Majalah dinamis secara online
9. Artikel yang tidak hanya di isi oleh kementerian agama tetapi juga menerima tulisan-tulisan yang berasal dari masyarakat dan itu ada honorinya.
10. Renungan ini adalah catatan kecil seperti motivator, hadis, ayat suci Al-Qur'an.
- 11 Jadwal sholat sepanjang masa secara nasional. (Wawancara dengan Novam Scorpiontren, 14 April 2014).

Yang jelas informasi berita tentang Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, peresmian, pelantikan, informasi kegiatan Kementerian Agama Provinsi Riau, data keputusan menteri Agama, dalam berita media website tidak sedetail dalam media majalah dinamis, seperti peraturan perundang-undangan kepegawaian yang di muat di majalah dinamis sedangkan di media web site hanya singkat-singkat saja. (Wawancara dengan Syariato, 24 April 2014).

Gambar III

informasi yang di muat di media website



b. Mengukur tingkah laku khalayak.

Dalam mengukur tingkah laku khalayak pegawai humas melakukannya yaitu:

Dengan memperhatikan pengguna website bila ada pengguna website yang kurang paham akan suatu informasi atau data yang di update biasanya mereka menelfon atau mengirim lewat E-mail kementerian agama provinsi riau dengan begitu maka saya akan menjelaskan lebih rinci terhadap info tersebut. (Wawancara dengan Novam Scorpiontren, 14 April 2014).

Dengan melihat jumlah pengunjung pada kolom yang telah disediakan dan melihat berapa banyak orang yang memberikan umpan

balik melalui saluran-saluran yang tersedia. (Wawancara dengan Mansyur, 21 April 2014).

c. Memantau liputan media

Dengan melihat kondisi sebelum dan sesudah Kementerian Agama Provinsi Riau memiliki Website dalam melakukan kegiatan-kegiatan melalui liputan media seperti yang di ungkapkan:

1. Sebelum memiliki media website.

Sebelum memiliki media website ini humas melakukan kegiatan dengan menerbitkan newsletter sebagai media informasi tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan di kantor wilayah kementerian agama provinsi riau cara ini membutuhkan waktu yang lama, humas melakukan surat menyurat melalui pos yang membutuhkan proses yang panjang dan lama agar sampai pada penerima, humas harus membuka dokumen lama untuk mencari rujukan informasi tentang kementerian agama provinsi riau. (Wawancara dengan Novam Scorpiontren, 14 April 2014)

2. Setelah memiliki media website.

Setelah memiliki media website humas melakukan kegiatan yaitu humas cukup dengan memposting semua informasi terbaru tentang kementerian agama melalui web sekaligus melakukan komunikasi dua arah pada publik, humas dapat berkirim surat dengan menggunakan E-mail yang hanya membutuhkan waktu beberapa detik saja, humas hanya dengan mengklik tentang informasi yang di cari melalui web hanya dalam hitungan detik informasi dapat langsung di dapatkan. (Wawancara dengan Novam Scorpiontren, 14 April 2014)

Setiap hari dengan melihat Koran Riau dan jika ada berita tentang Kegiatan Kementerian Agama Provinsi Riau yaitu langsung di masukan dalam laporan dengan cara mengkliping berita tersebut yang ada di Koran. (Wawancara dengan Sobri, 25 April 2014).

C. KINERJA OPERASIONAL HUMAS

Adapun Kinerja operasional Humas dalam hal, untuk menyelesaikan tugas-tugasnya seperti :

1. Pemanfaatan Sarana Dan Prasarana Dalam Penyampaian Informasi.

Kinerja operasional Humas tidak lepas dari sarana dan prasarana yang digunakan, bagaimana pemanfaatan sarana dan prasarana di Subbag Humas Kementerian Agama Provinsi Riau :

Dalam pemakaian camera, infokus, scanner, fax, jaringan internet sudah di gunakan sebagaimana mestinya yang fungsinya sebagai alat pendukung dalam penyampaian informasi, tetapi masih perlu adanya penambahan seperti camera SLR yang membutuhkan lensa yang lebih baik dan PC multimedia yang hanya di gunakan untuk menyimpan foto dan video yang membutuhkan kapasitas besar. (Wawancara Dengan Novam Scorpiontren, 14 April 2014).

Dalam penggunaan sarana dan prasarana di Humas sudah tersedia akan tetapi keahlian dalam .penggunaanya ada sebagian pegawai yang dalam menggunakan sarana dan prasarana ini dengan kurang baik yang mana tidak digunakan sebagaimana semestinya. (Wawancara dengan Syarianto, 24 April 2014).

Dengan sarana dan prasarana yang ada untuk saat ini sudah efektif dalam menunjang kinerja pegawai humas di sini terutama dalam penyampaian suatu informasi kepada masyarakat luas sehingga menurut saya sudah tidak ada masalah lagi. (Wawancara dengan Sobri, 25 April 2014).

2. Tersedianya Data Yang Akan Di Publikasikan.

Dalam kinerja operasional Humas juga harus ada tersedianya data yang akan dipublikasikan untuk diposting didalam media website :

Adapun praktisi Humas Kementerian Agama dalam menyediakan data yang akan di publikasikan yaitu dengan cara turun ke daerah ada satu kegiatan pembinaan E-data ke daerah format dari pusat kemudian di sebar ke satker jadi satker itulah yang mengirim ke email atau humas ada pembinaan daerah mereka dapat langsung memerikan data tersebut, dan humas kemenag juga merangkum bidang-bidang yang ada di setiap kanwil di subag, kabid dan pembimas. Untuk data berita ada kontributor daerah masing-masing jadi ada beberapa daerah yang sudah di berikan admin websitenya tersendiri jadi mereka tinnggal membuat berita dan di masukan ke admin dan humas kemenag tinggal .mengedit dan menyetujui dan ada beberapa dari mereka yang kurang berkualitas dalam penulisan berita jadi hanya mengirim lewat e-mail. Denag lewat email itulah di edit dan di proses oleh humas kemenag ini. Lalu di masukan di admin dan masih mengatasmakan admin utama. (Wawancara Dengan Novam Scorpiontren, 14 April 2014).

Untuk masing-masing bidang di sini ada unit-unit tersendiri seperti unit kepegawaian daerah ada untuk perwakilan unit kepegawaian daerah dan untuk madrasah ada juga perwakilanya kemudian mereka mengirim datanya ke humas kementerian agama provinsi riau ini selanjutnya baru kita himpun dan di masukan kedalam website. (Wawancara dengan Mansyur, 21 April 2014).

Ketersediaan data di sini tidak masalah akan tetapi tidak update maksudnya masih menggunakan data yang lama dan itu pun akan di informasikan di akhir tahun, seperti Surat-surat keputusan, peraturan perundang-undangan dan lain-lain. (Wawancara dengan Sobri, 24 April 2014).

3. Terlaksanya Peningkatan Pelayanan Kehumasan.

Peningkatan pelayanan kehumasan sendiri sudah dilakukan semaksimal mungkin, karena untuk pegawai humas di sini masih kurang sebenarnya humas itu bisa jalan apabila pegawai itu sudah mengerti tentang kehumasan sehingga pelayanan pun di lakukan dengan sebaiknya kemudian alasan masalah anggaran untuk anggaran humas sendiri di sini masih kurang sehingga itu juga akan mempengaruhi pelayanan. (Wawancara dengan Zakir, 23 April 2014).

Setiap tahun Humas mengalami peningkatan yang sangat baik jika di bandingkan tahun-tahun yang lalu tugas-tugas humas masih belum jelas. Jika dibandingkan dengan sekarang yang sudah ada SKP jadi tugas masing-masing sudah jelas, pelayanan sendiri adanya KMA no 200 tahun 2012 tentang pejabat pengelola informasi dokumentasi (PPID) kementerian agama mengahruskan setiap satker memiliki PPID yaitu memberikan informasi di setiap bidangnya. (Wawancara dengan Osti Sirait, 14 April 2014).

Dengan melakukan pembinaan, orintasi, bagaimana Humas sebagai corong suatu lembaga untuk menyampaikan suatu informasi kegiatan-kegiatan lembaganya melalui media website kemenag, melakukan temu wicara denga wartawan karna besar suatu lembaga itu kan tergantung humasnya kalau humasnya aktif suatu lembaga itu menjadi bagus. (Wawancara dengan Sobri, 25 April 2014).